VERSION 2013/06

worldline
e-payment services

Conditions générales du Contrat-cadre d'affiliation pour le traitement des cartes de crédit et schémas de débit internationaux du type « Card Not Present » (transactions sans lecture de la carte)

CHAPITRE I. LES PARTIES

La S.A. ATOS WORLDLINE, dont le siège est établi à 1130 Bruxelles, 1442 chaussée de Haecht, enregistrée en tant qu'établissement de paiement auprès de la Commission Bancaire, Financière et des Assurances (www.cbfa.be), désignée ci-après comme « AWL », et le « Commerçant », tel qu'il est spécifié dans les Conditions particulières d'affiliation.

CHAPITRE II. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat-cadre régit les modalités de fonctionnement entre le Commerçant et AWL. La collaboration entre AWL et le Commerçant concerne notamment les types de ventes pour lesquels des commandes à distance (par courrier, téléphone, téléfax et l'Internet) sont acceptées. Ces types de vente sont repris sous l'appellation générique « Card Not Present » en raison de l'absence « physique » du Titulaire de la Carte et de la Carte au point de vente au moment de la Transaction (sans lecture de la Carte par un terminal) et du caractère récurrent de ce type de ventes. Les ventes du type Card Not Present sont soit du type « Mail Order/Telephone Order », MO/TO en abrégé (pour les commandes par courrier, téléphone, téléfax), soit du type « Commerce électronique » (pour les commandes par l'Internet). Le terme de « commande » couvre la façon dont le Numéro de Carte est transmis au Commerçant par le Titulaire de la Carte. Les ventes du type Card Not Present peuvent en outre avoir un caractère récurrent. Il s'agit alors de ventes de biens ou de services dont le paiement est domicilié sur la Carte, aussi appelées « Transactions récurrentes ».
Par le présent contrat, le Commerçant accepte - conformément au contenu des Conditions particulières d'affiliation signées entre les deux parties et au contenu du présent Contrat-cadre - toutes les Transactions réalisées au moyen des Cartes Visa et MasterCard valides en tant que moyens de paiement. AWL s'engage à traiter toutes les Transactions Visa et MasterCard valides qui lui sont transmises par le Commerçant. Les modes d'emploi et toutes les communications transmises au Commerçant concernant l'acceptation de la Carte (par exemple ; les informations affichées sur le site web de AWL (www.atosworldline.be), les formations organisées au profit du Commerçant et de son personnel, les consignes PCI...) font partie intégrante du présent Contrat-cadre. Les Parties acceptent que les données relatives aux dossiers et les documents sur d'autres supports que le papier aient la même valeur de preuve que les versions sur papier et qu'ils soient juridiquement contraignants. Atos Worldline S.A. se réserve le droit de fournir des documents au client en utilisant le support qu'elle estime le plus appropriée, comme l'Internet. Les Parties ne contesteront pas l'admissibilité de documents pour la simple raison qu'ils ont été mis à disposition ou fournis sous une forme électronique.

CHAPITRE III. TERMINOLOGIE

III.1. « Carte » : chaque carte de paiement valide qui répond aux caractéristiques des produits de Visa, MasterCard, V-Pay et/ou Maestro.

III.2. « Titulaire de Carte » : la personne dont le nom est imprimé sur la Carte et dont la signature correspond à celle apposée au verso de la Carte, à l'exception des Cartes prépayées.

III.3. « Numéro de Carte » : le numéro figurant sur la Carte et qui a été communiqué par le Titulaire de Carte au Commerçant, soit oralement (par téléphone), soit par écrit (par téléfax ou par courrier), soit par l'Internet dans le cadre d'un environnement sécurisé.

III.4. « Transaction » : toute opération financière découlant de l'achat de biens ou services, à l'exception des retraits d'argent liquide, dont le paiement est réglé par l'intermédiaire de la Carte.

III.5. « Preuve d'achat » (Sales Voucher) : le document émis par le Terminal comme preuve de la Transaction. Ce document est également appelé Ticket de Transaction.

III.6. « Note de crédit » (Credit Voucher) : le document établi pour l'annulation, en tout ou en partie, d'une Transaction transmise.

III.7. « Terminal » ou « Logiciel de saisie » : chaque logiciel de saisie certifié par Visa, MasterCard et les mécanismes de contrôle compétente, qui non seulement autorise la Transaction, mais transmet également la Transaction à AWL. Pour chaque Transaction, le logiciel entre en contact avec le système informatique central d'AWL, dont il obtient un Code d'autorisation. La Transaction peut également intervenir par l'intermédiaire d'un Terminal. Dans le cadre du présent Contrat, le Terminal fonctionnera toujours sur base d'une « transmission directe ». Autrement dit, il fonctionnera « en ligne », ce qui signifie que le Terminal entre pour chaque Transaction en contact avec le système informatique central de AWL, dont il obtient un Code d'autorisation, et qu'il transmet la Transaction à AWL en vue de son traitement au moment où la Transaction a lieu.

III.8. « Certificat » : le code numérique qui établit le lien entre des données électroniques et une identité. Il comporte un ensemble de données électroniques se composant d'une clé publique, d'informations relatives à l'identité du titulaire de la clé publique, ainsi que des informations de validité, qui ont été signées par voie électronique par l'Autorité de Certification.

III.9. « Autorité de Certification (AC) » : l'instance qui délivre et gère les Certificats numériques.

III.10. « Protocole » : le procédé technologique qui permet le transfert d'une Transaction entre le Commerçant, le Titulaire de Carte et AWL.

III.11. « Code d'autorisation » : ce code indique que la Carte peut être acceptée à condition que le Commerçant respecte toutes les obligations de contrôle au moment de l'acceptation d'une Carte. Le Code d'autorisation signifie seulement qu'il n'y a à ce moment aucune opposition à la Carte, que la Limite d'utilisation n'est pas dépassée et que la Carte n'est pas expirée. L'obtention d'un Code d'autorisation n'implique pas nécessairement que la Carte soit valable ou que la personne qui la présente soit le Titulaire de Carte légitime. L'attribution d'un Code d'autorisation ne constitue pas une garantie que le nom et/ou l'adresse de la personne qui présente la carte correspondent au nom et/ou à l'adresse du Titulaire de Carte légitime. L'attribution d'un Code d'autorisation ne peut pas non plus être interprétée comme étant l'attribution d'une garantie de paiement par AWL.

III.12. « Convention d'affiliation » : les Conditions particulières d'Affiliation et la dernière version des Conditions générales d'Affiliation «Card Not Present» avec les annexes éventuelles, reçues par le Commerçant.

III.13. « Limite d'utilisation » : le montant total limité que le Titulaire de Carte peut dépenser avec sa Carte.

III.14. « Payment Service Provider (PSP) » : instance qui loue ou vend un logiciel de saisie traitant des paiements, qui garantit la connexion technique avec AWL et qui est certifiée par Visa, MasterCard et les mécanismes de contrôle compétents.

III.15. « Code CVV2-CVC2 » : le code de trois chiffres repris au dos de la Carte et qui a été communiqué par le Titulaire de Carte au Commerçant à la demande explicite de ce dernier, sauf en cas d'exceptions fixées par Visa et/ou MasterCard. L'abréviation CVV pour Visa signifie Cardholder Verification Value et l'abréviation CVC pour MasterCard signifie Cardholder Validation Code.

III.16. « Programme PCI (Payment Card Industry) » : un standard international qui est supporté par les principales compagnies de cartes de crédit, comme Visa et MasterCard International et qui a pour but de lutter contre les abus éventuels impliquant les données des cartes de crédit.

III.17. « Contrat-cadre » : le présent contrat de prestation de services de paiement entre AWL et le Commerçant, comprenant les présentes Conditions générales, les Conditions particulières d'affiliation et les annexes éventuelles, qui régit la future exécution de Transactions séparées et successives.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

1702020250

III.18. « Paiement» : un paiement est effectué pour l'exécution du présent Contrat-cadre, dès que le compte d'AWL est débité.

CHAPITRE IV. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

SECTION IV.1. NUMÉRO D'AFFILIATION

AWL attribue un ou plusieurs numéros d'affiliation au Commerçant pour l'acceptation des Cartes en l'absence du Titulaire de Carte et de la Carte. Ce ou ces numéros d'affiliation sont mentionnés dans les Conditions particulières d'affiliation. Le Commerçant s'engage à vérifier que le(s) numéro(s) d'affiliation initialisé(s) dans le Terminal ou le Logiciel de saisie correspond(ent) au(x) numéro(s) attribué(s) par AWL. Si ce n'est pas le cas, il ne peut en aucun cas accepter des Transactions et il doit d'abord contacter AWL. Toute Transaction acceptée au mépris de cette obligation peut être à nouveau débitée du compte du Commerçant. AWL tiendra au nom du Commerçant un ou plusieurs comptes internes, sur lesquels seront comptabilisées toutes les Transactions ou Notes de crédit.

SECTION IV.2. ACCEPTATION DE LA CARTE ET INDEMNISATION DU SERVICE

A dater de la signature du Contrat-cadre et de l'activation du Terminal/Logiciel de saisie, le Commerçant traitera toute demande de Transaction présentée par un Titulaire de Carte légitime.

Le Commerçant paie à AWL un pourcentage pour le traitement des Transactions, tel qu'il est défini dans les Conditions particulières d'affiliation.

Le Commerçant accepte la structure tarifaire telle qu'elle est soumise par AWL. Au cas où le Commerçant devait souhaiter une autre structure tarifaire, il soumettra cette demande à AWL par écrit. Au cas où le Commerçant devait imposer au Titulaire de Carte une différence de prix, une condition, une obligation ou une caution spéciale pour le paiement au moyen de sa Carte, celle-ci sera affichée de façon suffisamment visible avant l'initiation de la Transaction et sera proportionnelle à l'indemnité que paie le Commerçant pour le traitement de ses Transactions.

AWL se réserve le droit de facturer une indemnité pour interventions administratives et techniques supplémentaires.

SECTION IV.3. CONTRÔLE ET AUTORISATION D'UNE TRANSACTION

Le Commerçant s'engage, pour chaque Transaction et quel qu'en soit le montant, à obtenir une Autorisation auprès d'AWL. Le Commerçant signalera, soit à l'opérateur, soit lors de la saisie, la nature exacte de la Transaction, qu'il s'agisse d'une Transaction « MO/TO », d'une Transaction de commerce électronique ou d'une Transaction de nature récurrente. Le Commerçant ne peut en aucun cas scinder une vente en plusieurs Transactions. En cas de non-fonctionnement du Terminal et/ou du Logiciel de saisie, le Commerçant doit contacter le fournisseur du Terminal ou Logiciel de saisie.

Si aucune solution, reconnue et approuvée par AWL, ne peut être trouvée au problème, il ne peut accepter la Carte. Ni le Commerçant, ni des tierces parties agissant au nom d'un autre mandant que AWL ne peuvent apporter une quelconque modification au Terminal et/ou au Logiciel de saisie. Si, involontairement ou non, le Commerçant ou une tierce partie a introduit des paramètres fautifs, AWL ne pourra être tenue responsable des conséquences éventuelles. Le Commerçant s'engage à maintenir le Terminal connecté en permanence et à avertir immédiatement AWL en cas d'interruption.

Le Commerçant s'engage à utiliser le Terminal uniquement dans le point de vente convenu. Il ne peut déplacer le Terminal sans notification écrite à AWL. En ce qui concerne le Logiciel de saisie, le Commerçant doit veiller à son bon fonctionnement, le cas échéant avec l'aide du fournisseur du Logiciel de saisie. Le Commerçant s'engage, dans la mesure du possible, à veiller à ce que son Logiciel de saisie reste lié en permanence, afin de permettre l'utilisation de la Carte. Dans le cadre de Transactions de « Commerce électronique », pour lesquelles le Commerçant prévoit lui-même la page de paiement, il doit disposer d'un Certificat obtenu auprès d'une Autorité de Certification et il s'engage à fournir, à la première demande de AWL, la preuve de l'obtention de ce Certificat et de la validité actuelle de celui-ci. Le Commerçant est lui-même responsable du bon déroulement de sa procédure de certification et de sa reconduction dans le temps. Le Commerçant est responsable de la bonne implémentation, ainsi que de la gestion et de la sécurisation. AWL a le droit d'imposer certains réglages de l'application de logiciel. Le non-respect de ces dispositions confère à AWL le droit de mettre fin à la convention avec effet immédiat. AWL se réserve le droit d'apporter aux programmes et aux procédures d'utilisation toutes les modifications ou améliorations qu'elle jugerait utiles pour le développement et la protection du système de paiement Visa et MasterCard. Le Commerçant est tenu de garantir la protection des données des Transactions contre toute forme d'interception pendant leur transport et également au niveau de leur stockage, y compris contre d'éventuelles malveillances de la part de ses préposés ou de personnes ayant accès à ces données. Certaines données, notamment celles visées par les standards « PCI Date Security », ne peuvent jamais être conservées sans protection/sans encodage : le nom du Titulaire de Carte, le Numéro de Carte complet, la date d'échéance, le Code d'autorisation, le Code de Service, la date et le montant de la Transaction. L'enregistrement des données complètes de la piste magnétique, du CVC2/CVV2/CID et du PIN/PIN Block après traitement de l'Autorisation n'est pas autorisé, même sous une forme verrouillée. Le Commerçant est entièrement responsable de tout dommage, notamment suite à une fraude, y compris en ce qui concerne les amendes et frais éventuels que Visa et/ou MasterCard infligerait à AWL suite au non-respect des conditions reprises ci-dessus. Le Commerçant doit sécuriser son infrastructure (notamment le site Internet) contre les attaques et toute autre forme de compromission de données. Le Commerçant s'engage à accepter toute modification ou amélioration et à permettre son application aux Terminaux installés chez lui ou au Logiciel de saisie qu'il utilise. Dès que le Commerçant constate une violation des mécanismes de protection ou soupçonne qu'il a affaire à une escroquerie ou tentative d'escroquerie ou à un Titulaire de Carte frauduleux, il doit en avertir immédiatement la ligne CODE 10 (+32 2 205 85 65) de AWL. En raison des risques éventuels de fraude, le Commerçant est tenu de se montrer prudent et minutieux. Le Commerçant s'engage aussi formellement à instruire régulièrement ses préposés et à attirer leur attention sur les risques de fraude.

SECTION IV.4. ETABLISSEMENT D'UNE PREUVE D'ACHAT (SALES VOUCHER) ET D'UNE NOTE DE CRÉDIT (CREDIT VOUCHER)

IV. 4.1 Modalités

IV. 4.1.1. Traitement électronique
Le traitement électronique peut se dérouler soit par l'introduction manuelle des Numéros de Carte sur un Terminal, soit par l'utilisation d'un Logiciel de saisie. AWL traitera les Transactions, pour autant que le Commerçant les lui envoie en reprenant le Numéro complet de la Carte - ceci à condition que le Commerçant les envoie de façon sécurisée selon les normes en vigueur ou par le biais d'un protocole de sécurisation mis à disposition, le cas échéant, par AWL -, la date d'échéance de la Carte, le nom et le prénom du Titulaire de Carte, ainsi que le montant de la Transaction, la date de l'opération, le Code d'autorisation et le code CVV2-CVC2. La communication du nom et du prénom (et/ou de l'adresse) de la personne qui présente la carte n'implique pas nécessairement le contrôle de ces données par AWL. AWL ne peut offrir de garantie à ce niveau.

IV.4.1.2 Introduction manuelle des Numéros de Carte Visa et MasterCard dans un Terminal
Seul le Commerçant supporte le risque financier de toutes les contestations résultant du refus de paiement par un émetteur de Cartes, notamment en raison du fait que le contenu de la piste magnétique ou de la puce de la Carte n'a pas été capté et que la Transaction a été acceptée sans la présence physique de la Carte. Le rôle de AWL se limite strictement au traitement des Transactions. AWL ne fournit aucune garantie de paiement. Lorsque le Commerçant fait appel aux services d'un co-contractant, celui-ci n'engage AWL en aucun cas. Si un co-contractant met en place certains contrôles afin de garantir le paiement de Transactions, le Commerçant ne peut se retourner à cet effet contre AWL, qui ne peut octroyer aucune garantie.

IV.4.1.3 Utilisation d'un Logiciel de saisie [MO/TO et/ou SSL (Secure Socket Layer)]

a. Pour chaque Transaction, le Commerçant entre en contact avec le système informatique central de AWL, dont il obtient un Code d'autorisation, et transfère la Transaction pour traitement à AWL.
b. Seul le Commerçant supporte le risque financier de toutes les contestations résultant du refus de paiement par un émetteur de Cartes, notamment en raison du fait que le contenu de la piste magnétique ou de la puce de la Carte n'a pas été capté et que la Transaction a été acceptée sans présence physique de la Carte. Le rôle de AWL se limite strictement au traitement des Transactions. AWL ne fournit aucune garantie de paiement. Lorsque le Commerçant fait appel aux services d'un co-contractant (par exemple un PSP), celui-ci n'engage AWL en aucun cas. Si un co-contractant met en place certains contrôles afin de garantir le paiement des Transactions, le Commerçant ne peut se retourner à cet égard contre AWL, qui ne peut octroyer aucune garantie. AWL ne peut pas non plus être tenue responsable de manquements du Logiciel de saisie ou d'un usage fautif de celui-ci. AWL ne peut être tenue responsable d'un Logiciel de saisie livré par une tierce partie.

IV.4.1.4 Utilisation du Logiciel de saisie [3D Secure]

a. Pour chaque Transaction, le Commerçant entre en contact avec le système informatique central de AWL, dont il obtient un Code d'autorisation, et transfère la Transaction pour traitement à AWL au moment où celle-ci a lieu.
b. Pour autant que ce Logiciel de saisie soit, dans le cadre du commerce électronique, compatible avec les normes de sécurité les plus récentes imposées par AWL (3-D Secure, actuellement : « Verified by Visa » et « MasterCard Secure code »), le Commerçant jouit d'une garantie de paiement limitée.
c. Le Commerçant s'engage à installer le Protocole 3-D Secure dans son infrastructure. Après l'installation des Protocoles 3-D Secure « Verified by Visa » et « MasterCard secure code », le Commerçant doit encore recevoir la confirmation écrite de AWL de sa reconnaissance par Visa International et/ou MasterCard International en vue de l'acceptation des Transactions 3-D Secure. Cette reconnaissance peut lui être retirée à tout moment sans préavis, aussi rétroactivement, et sans que AWL, Visa International ou MasterCard International ne doive justifier ce retrait.
d. Le Titulaire de Carte doit initier chaque Transaction. La garantie de paiement limitée décrite ci-dessous n'est pas valable pour les Transactions récurrentes, ni pour les Transactions des types « mail order » ou « telephone order ».
e. Le Commerçant qui respecte toutes ces dispositions (a, b, c, d) bénéficie d'une garantie de paiement limitée, à savoir que AWL ne débitera pas son compte pour les Transactions contestées par un Titulaire de Carte qui invoquerait pour unique motif le fait de ne pas avoir effectué la Transaction. Les contestations basées sur d'autres motifs peuvent être invoquées par AWL pour débiter le compte du Commerçant. Si le Commerçant ne fournit pas les marchandises et/ou services faisant l'objet du paiement, pour quelque raison que ce soit, il est obligé de créditer la Transaction. Si le Commerçant a effectivement fourni les marchandises, il devra fournir la preuve que le Titulaire de Carte a effectivement reçu les marchandises. Cette garantie de paiement limitée a une portée mondiale, à l'exception :
   - des transactions MasterCard et Visa effectuées avec des cartes commerciales définies par

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

MasterCard et Visa, lorsque la région du Titulaire de Carte définie par MasterCard et Visa est différente de la région du commerçant définie par MasterCard et Visa. Le Commerçant peut recevoir la description de la région couverte sur simple demande adressée à AWL.
- Si le «Directory server» de Visa International, qui permet la reconnaissance du Commerçant comme étant 3-D Secure, n'est momentanément pas disponible, Visa International essaie alors d'accepter ces Transactions dans le cadre d'un environnement SSL. Dans ce cas, le Commerçant supporte le risque financier des contestations liées aux Transactions acceptées dans la situation donnée.
  La garantie de paiement limitée est applicable lorsque le Commerçant satisfait à toutes les exigences « 3-D Secure », qui ne le libèrent cependant pas de son devoir de prudence accrue. Dès que le Commerçant peut avoir le moindre soupçon de fraude (par exemple, en raison du montant, du nombre, de la nature ou de l'origine des Transactions, d'une différence entre l'adresse du Titulaire de Carte, l'adresse IP ou l'adresse e-mail et l'adresse de livraison), il doit immédiatement prendre contact avec la ligne CODE 10 (+32 2 205 85 65) de AWL afin de prévenir ou de limiter tout dommage. Si les plafonds de contestation de la norme 3-E Secure imposés par Visa et/ou MasterCard sont dépassés, Visa et/ou MasterCard peuvent lever la couverture 3-D. Cette démarche peut intervenir avec effet rétroactif à compter du moment du dépassement. Les plafonds applicables peuvent être obtenus par le Commerçant sur simple demande introduite auprès de AWL. Le cas échéant, le Commerçant est responsable de toutes les contestations qui seraient normalement couvertes par la système 3-D secure.

IV. 4.2 Etablissement de Notes de crédit
Si le Titulaire de Carte présente une réclamation légitime concernant des biens ou des services vendus ou retourne les biens pour une raison valable, le Commerçant ne peut refuser de les échanger ou d'établir une Note de crédit pour l'unique raison que les biens ont été payés au moyen d'une Carte. En aucun cas, le remboursement ne se fera en espèces. Si le Commerçant établit une Note de crédit pour annuler une Transaction faite au moyen de la Carte, il ne pourra utiliser que les Notes de crédit approuvées par AWL. Les données de la Carte, ainsi que la date et le montant, sont mentionnés sur la Note de crédit. Cette Note de crédit doit être envoyée à AWL dans un délai de 12 jours calendrier après sa date d'émission. La Note de crédit ne peut être établie qu'au profit de la Carte avec laquelle la Transaction a été effectuée. Le Commerçant équipé d'un Terminal a la possibilité d'annuler une Transaction par le biais de son Terminal dans un délai de 12 jours calendrier en y introduisant le Code d'autorisation.

SECTION IV.5. PAIEMENT DES TRANSACTIONS

AWL comptabilise sur le(s) compte(s) interne(s) du Commerçant le montant total des Transactions acceptées, déduction faite de la commission mentionnée dans les Conditions particulières d'Affiliation. AWL se réserve le droit de vérifier toutes les Transactions du Commerçant. En cas d'irrégularité, de contestations d'un Titulaire ou d'un émetteur de Carte ou si les conditions du présent Contrat-cadre ne sont pas strictement et entièrement respectées, le Commerçant autorise AWL à débiter ou à créditer son compte interne de toute différence négative ou positive. Le Commerçant accepte formellement les règles nationales et internationales qui s'appliquent en matière de contestation. La réception par AWL d'une contestation nationale ou internationale (l'opération de paiement est inversée) vaut à l'égard du Commerçant comme preuve de la contestation de la Transaction par le Titulaire de Carte ou l'émetteur de la Carte. Les données internes, les données informatiques, les impressions d'écrans, etc. de AWL sont opposables au Commerçant et font office de preuve entre les parties, ce que le Commerçant accepte formellement. AWL versera le montant des Transactions, déduction faite de la commission, sur le compte bancaire dont le numéro est communiqué par écrit par le Commerçant à AWL. Le délai d'exécution maximal est « D + 4 », le facteur « D » étant défini comme étant le jour où l'ordre de paiement a été donné à la banque du Commerçant. Tous les comptes internes ouverts au nom du Commerçant auprès de AWL forment les éléments d'un seul et même compte. AWL peut à tout moment effectuer la compensation entre ces différents comptes. AWL se réserve le droit, ce que le Client accepte, de retenir sur les montants des Transactions demandées au profit du client toutes les sommes qui lui sont dues par le Client et qui sont échues à la date de réalisation de la Transaction de paiement ou à la date de réception de l'ordre de transfert. Toutefois, ce prélèvement ne s'opérera qu'après envoi au Client d'une mise en demeure. AWL se réserve en outre le droit de facturer les frais liés à ce prélèvement au Client. Si les obligations du présent Contrat-cadre ne sont pas strictement respectées, si le Commerçant est déclaré ou menace d'être déclaré en faillite ou si AWL constate des anomalies, AWL se réserve le droit de ne créditer le Commerçant qu'après enregistrement du paiement du Titulaire de Carte. Cette suspension temporaire des paiements ne donne droit à aucune indemnité pour le Commerçant. En aucun cas, un paiement de AWL au Commerçant ne pourra être considéré comme une reconnaissance par AWL de la validité d'une Transaction. En aucun cas, AWL ne sera tenue d'intervenir dans un différend entre le Commerçant et un Titulaire de Carte, ni d'en tenir compte de quelque manière que se soit. AWL pourra, à tout moment et sans limite dans le temps, débiter le compte interne du Commerçant dans les cas suivants (énumération non limitative) :

a. si les conditions du présent Contrat-cadre ne sont pas strictement respectées;
b. si un Titulaire de carte conteste la vente, la livraison des marchandises ou la prestation de services concernant la Preuve d'achat/l'achat, conteste la conformité des marchandises livrées et/ou si le montant de la Transaction de paiement n'a pas été repris/n'était pas connu sur la Preuve d'achat au moment de sa signature par le Titulaire de carte
c. si les marchandises ont été rendues ou retournées;
d. si la vente des marchandises ou l'exécution des services qui font l'objet de la Transaction constitue une violation des lois, règlements ou d'autres dispositions en vigueur et/ou sont contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public;
e. si la Transaction a été effectuée sans Autorisation préalable;
f. si le(s) numéro(s) initialisé(s) dans le Terminal ou Logiciel de saisie ne correspond(ent) pas au(x) numéro(s) attribué(s) par AWL;
g. si le Commerçant a remis de l'argent liquide à la personne qui a présenté la Carte;
h. si le Commerçant n'a pas respecté l'article IV. 8.

Si le compte interne du Commerçant présente un solde en faveur de AWL, le Commerçant sera tenu de rembourser immédiatement ce montant, à la première demande de AWL. Ce solde produira de plein droit un intérêt débiteur de 1 % par mois, acquis au jour le jour. Si AWL réclame un montant au Commerçant et que ce dernier ne paie pas immédiatement après la première injonction envoyée par lettre recommandée, le Commerçant sera de plein droit redevable envers AWL d'une indemnité forfaitaire de 125 euros à titre de frais de dossier. Dans ce cas, AWL peut également mettre fin au Contrat-cadre avec effet immédiat. AWL se réserve le droit de bloquer le compte interne du Commerçant, à tout moment et pour une durée indéterminée, dans le cadre d'une enquête faisant suite à des anomalies détectées. Si le paiement de AWL au Commerçant intervient tardivement suite au blocage du compte interne du Commerçant, ce retard ne pourra faire l'objet d'aucun recours à l'égard de AWL.

SECTION IV.6. ENCAISSEMENT DU MONTANT DE LA TRANSACTION

Seule AWL a le droit de recevoir du Titulaire de Carte les paiements relatifs aux Transactions traitées par elle. Le Commerçant s'engage à ne procéder à aucun recouvrement à charge du Titulaire de Carte sans autorisation écrite formelle de AWL. Si une telle autorisation est donnée, le Commerçant s'engage à signaler à AWL tout paiement relatif à la Transaction dès réception de celui-ci.

SECTION IV.7. CONTESTATIONS

Le Commerçant dispose d'un délai de 45 jours calendrier après le paiement de la Transaction pour en signaler soit le non-paiement, soit une divergence du montant. Passé ce délai, il accepte irrévocablement la situation comptable de son compte interne (sans préjudice des dispositions de l'article IV. 5). Si AWL a procédé au débit du compte du Commerçant en application de l'article IV. 5, le Commerçant dispose d'un délai de 30 jours pour contester le débit par recommandé et de façon motivée. Passé ce délai, le Commerçant est supposé accepter la situation de son compte sans conditions. Si le Titulaire de Carte conteste valablement une Transaction, AWL débitera le compte interne du Commerçant pour le total du montant contesté. Le Commerçant s'engage à payer le montant total exigé à AWL en cas de contestation de la Transaction par le Titulaire de Carte. Si le nombre de Transactions contestées par les Titulaires sur base mensuelle (par mode d'acceptation, voir article IV.4.1) dépasse 1 % des Transactions introduites par le Commerçant auprès de AWL, celle-ci en avertira le Commerçant. AWL a alors le droit de mettre immédiatement fin au Contrat-cadre ou d'en modifier les modalités. Si le Commerçant connaît une Transaction contestée et qu'il n'a pas envoyé les produits et/ou services afférents, le Commerçant doit en informer AWL.

SECTION IV.8. CONSERVATION DES JUSTIFICATIFS, PREUVES D'ACHAT, NOTES DE CRÉDIT ET FICHES RÉCAPITULATIVES

Selon les modalités de fonctionnement, le Commerçant s'engage à conserver pendant deux ans au moins après la date de leur émission la preuve de la transaction et du suivi des données des Transactions, de même que la preuve du bon déroulement de l'opération, ainsi que les justificatifs originaux des commandes (télécopies, correspondance, etc.) et des livraisons (notamment les adresses de livraison ...). Le Commerçant s'engage également à en faire parvenir une copie complète et lisible à AWL, à la première demande écrite de celle-ci, dans un délai de 15 jours calendrier. En cas de non-respect de cet engagement par le Commerçant, AWL se réserve le droit de débiter le compte interne du Commerçant, conformément à l'article IV. 5.
Le Commerçant doit donc notamment :
- s'assurer de l'identité du Titulaire de Carte et effectuer les contrôles primaires avant l'envoi des marchandises ou la prestation du service;
- en cas de vente de biens matériels, effectuer ou faire effectuer un contrôle de l'identité au moment de la livraison.

CHAPITRE V. PUBLICITÉ

Le Commerçant informera ses clients du fait que les Cartes sont acceptées en apposant les logos délivrés par AWL dans ses catalogues, bons de commande ou sur son site Internet (page de paiement et page d'accueil),... Le Commerçant s'engage en outre à obtenir l'approbation écrite préalable de AWL s'il souhaite produire et/ou distribuer du matériel publicitaire personnel, avec mention du nom, du logo officiel ou de toute autre référence aux produits de Visa, MasterCard, AWL et BCC en tant que marques.

CHAPITRE VI. MODIFICATION DU CONTRAT-CADRE

AWL se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions du présent Contrat-cadre par l'envoi au Commerçant d'une nouvelle version ou d'une annexe. Le Commerçant disposera d'un délai d'un mois pour refuser par écrit les nouvelles conditions, ce qui entraînera la résiliation de plein droit du Contrat-cadre. Passé ce délai de deux mois, le Commerçant sera supposé avoir accepté les nouvelles conditions. Il peut demander celles-ci gratuitement à AWL ou les consulter sur le site www.atosworldline.be.

Le Commerçant informera également AWL par écrit, dans un délai de 15 jours calendrier, de toute modification des statuts, de l'activité (type de produits ou services proposés), de l'adresse ou de la dénomination commerciale. Si le Commerçant ne respecte pas cette obligation, AWL se réserve le droit de mettre fin au

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

contrat avec effet immédiat. Si le Commerçant cesse l'acceptation des Cartes, il doit en avertir immédiatement AWL par lettre recommandée. AWL se réserve le droit de refuser toute modification dans le mode de traitement des Transactions ou de soumettre ladite modification à une adaptation des Conditions particulières d'affiliation.

CHAPITRE VII. PÉRIODE TRANSITOIRE

AWL n'est jamais liée par ses agents commerciaux. AWL se réserve dès lors le droit de refuser l'affiliation d'un Commerçant, sans devoir se justifier et ce, pendant une période d'un mois après la réception du Contrat-cadre signé par le Commerçant. Le refus du Contrat-cadre par AWL doit être notifié au Commerçant dans ce même délai. Pendant cette période transitoire, AWL s'engage à honorer toutes les Transactions acceptées par le Commerçant, pour autant que les conditions du Contrat-cadre soient respectées.

CHAPITRE VIII. RESPONSABILITÉS DES PARTIES

VIII.1 AWL s'engage à suivre les évolutions imposées par les organismes de paiement internationaux dans le domaine des systèmes d'acceptation et réseaux.

VIII.2 AWL ne peut pas être tenue pour responsable en cas de dommages directs ou indirects dans le chef du Commerçant suite au non-fonctionnement, à l'interruption, à un accident ou au non-respect du mode d'emploi du Terminal de paiement ou du Logiciel de traitement ou encore suite à la non-accessibilité d'AWL.

VIII.3 Le Commerçant supporte l'intégralité du risque lié à sa négligence ou à un acte intentionnel et est responsable pour les abus et fraudes, y compris les amendes et coûts éventuels pouvant être imposés à AWL par Visa et/ou MasterCard, pouvant être commis par ses préposés ou toute autre personne, quelle qu'elle soit, dans le cadre de l'acceptation de la Carte.

VIII.4 AWL n'est pas responsable pour les conséquences d'un usage incorrect ou frauduleux du Terminal de paiement, du Logiciel de traitement et, le cas échéant, du certificat. Dès que le Commerçant constate une violation des mécanismes de protection ou estime être confronté à une escroquerie (ou tentative d'escroquerie) ou à un Titulaire de carte frauduleux (compte tenu, par exemple du montant, du nombre, de la nature ou de l'origine des Transactions, d'une différence entre l'adresse du Titulaire de carte, l'adresse IP, l'adresse e-mail et l'adresse de commande), il doit immédiatement en informer le ligne Code 10 d'AWL (+32 2 205 85 65) afin de limiter les dommages complémentaires éventuels.

VIII.5 Le Commerçant est responsable pour les abus et fraudes que des personnes, quelles qu'elles soient, pourraient commettre lors de l'acceptation de la Carte dans son(ses) point(s) de vente.

VIII. Le Commerçant et ses cocontractants, pour lesquels le Commerçant se fait fort, sont obligés de protéger les Données des tractions contre toute forme d'interception en cours de transport et de stockage, dans la mesure où une telle protection est autorisée par les règles édictées par l'organisme PCI. Le Commerçant reconnaît être informé des normes PCI (Payment Card Industry) et déclare accepter ces normes (https://www.pcisecuritystandards.org). Le remboursement de toute fraude liée au non-respect de ces normes sera imposé au Commerçant, y compris toutes les amendes pouvant être infligées, le cas échant, par Visa et/ou MasterCard.

VIII.7 Le Commerçant sera tenu pour responsable, y compris en ce qui concerne les amendes et frais éventuels imposés à AWL par Visa et/ou MasterCard, pour l'usage frauduleux fait des données interceptées ou pour d'éventuelles falsifications de Cartes si son point de vente est défini comme étant le «COMMON PURCHASE POINT» (à savoir le point de vente du Commerçant identifié comme étant le point commun qui a servi, avant la falsification, à des Transactions de paiement authentiques ou des tentatives authentiques de Transaction de paiement ou qui a fait office de lieu de stockage du numéro de carte) en ce qui concerne les Cartes authentiques.

VIII.8 Si AWL a des soupçons fondés (par exemple sur base de l'identification du Commerçant par un système de détection de fraudes) en ce qui concerne l'identification du Commerçant comme étant un «COMMON PURCHASE POINT»:

a. AWL sera habilitée à bloquer immédiatement le Compte interne du Commerçant jusqu'au moment où le Compte interne sera crédité d'un montant au moins égal à la provision mentionnée ci-dessous, les retards de paiement découlant de ce blocage ne générant aucun droit à des intérêts ou toute autre forme de dédommagement;
b. AWL sera habilité à utiliser les sommes disponibles sur le Compte interne du Commerçant pour constituer une provision destinée au paiement de l'ensemble des fraudes, amendes et autres frais liés à l'incident. Cette provision sera estimée sur base de facteurs tels que le nombre de Cartes de paiement impliquées et les tarifs et amendes tels qu'ils ont été déterminés par Visa et Mastercard. Lors de la clôture de l'incident, AWL transmettra le solde éventuellement restant au Commerçant par l'intermédiaire du Compte interne de ce dernier. Au cas où la provision ou les sommes disponibles sur le Compte interne devaient s'avérer insuffisantes, AWL pourra procéder au recouvrement du solde auprès du Commerçant;
c. le Commerçant se verra, à la première demande d'AWL et dans un délai de 48 heures à compter de la notification d'AWL concernant le fait que le Commerçant est suspecté d'être un «COMMON PURCHASE POINT», chargé de la mission de désigner un auditeur légal, certifié par PCI, qui se verra charger de la mission de procéder à un audit légal concernant l'incident. Le Commerçant s'assurera qu'AWL peut consulter tous les rapports rédigés par l'auditeur légal en ce qui concerne l'incident. Si le Commerçant ne respecte pas le délai imposé pour la désignation d'un auditeur légal, AWL sera habilité à désigner elle-même un auditeur légal à charge du Commerçant. Les frais liés à cette désignation seront également estimés dans le cadre de la provision et portés en compte au Commerçant.

VIII.9 S'il s'avère que le Commerçant n'a pas agi en conformité avec les règles de l'organisme PCI alors en vigueur ou s'il a commis une quelconque autre faute en ce qui concerne l'incident, le Commerçant sera responsable pour tous les frais, les amendes imposées par Visa et Mastercard, les frais liés à l'audit légal, ainsi que pour toutes les transactions frauduleuses opérées au moyen de cartes falsifiées ou de données interceptées.

VIII.10 AWL n'assume aucune garantie ou responsabilité concernant la qualité des marchandises ou services fournis par le Commerçant. Le Commerçant préserve AWL de tout recours pouvant être introduit à son encontre du chef des livraisons effectuées par le Commerçant. Le Commerçant est responsable pour le respect de la législation et des règlementations qui s'appliquent à son activité, plus précisément pour le respect des règlementations en vigueur en matière de vente à distance. Le Commerçant préserve AWL en cas de demandes de recouvrement introduites par des tierces parties et/ou des Titulaires de carte.

VIII.11 Le Commerçant s'engage à n'accepter que les seuls paiements par Carte correspondant à l'activité mentionnée dans les Conditions d'affiliation particulières. Il n'acceptera que des Transactions de paiement pour son propre compte. Le Commerçant est responsable et supporte des risques financiers pour tous les litiges introduits dans le cadre de ventes du type Card Not Present. Les exceptions telles qu'elles sont décrites sous la rubrique IV. 4.1.4 sont d'application. L'engagement pris par AWL est toujours un engagement de moyens et jamais un engagement de résultats.

CHAPITRE IX. LOI EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le Commerçant s'engage à n'utiliser les données concernant les Titulaires de Carte et obtenues au cours de l'exécution du présent Contrat-cadre qu'aux seules fins visées par celui-ci. Il devra veiller, par tous les moyens utiles, à ce qu'elles ne puissent être connues ni interceptées par des tierces parties.
Le Commerçant ne pourra ni traiter, ni utiliser ces données à d'autres fins, ni les aliéner sous une forme quelconque, au profit de qui que ce soit. Le Commerçant est conscient du fait qu'une violation de cette disposition constitue une violation de la législation en matière de protection de la vie privée des Titulaires de Carte concernés et assumera seul toutes les conséquences de ses actes, ainsi que de ceux de ses préposés ou co-contractants, sans que AWL n'en supporte la moindre responsabilité. Les données à caractère personnel concernant le Commerçant, fournies par lui ou obtenues auprès de tierces parties, sont enregistrées dans un ou plusieurs fichiers. Le titulaire de ces fichiers est AWL. AWL utilisera ces données pour la préparation et la gestion de sa relation avec le Commerçant, pour son propre usage commercial et celui de ses partenaires commerciaux, ainsi que pour la prévention et la lutte contre les abus. Le Commerçant a le droit de consulter ces données. Si elles s'avèrent incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, il peut en demander la rectification ou la suppression. Le Commerçant qui souhaite exercer ce droit, peut le faire en adressant une demande écrite à AWL, datée et signée, accompagnée d'une copie (recto-verso) de sa carte d'identité. La Commission pour la protection de la vie privée tient un registre des fichiers automatisés de données à caractère personnel. Le Commerçant qui souhaite des renseignements complémentaires peut consulter ce fichier.

CHAPITRE X. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION D'AFFILIATION

Le présent Contrat-cadre entre en vigueur à la date de sa signature par les deux parties et reste en vigueur pendant une période indéterminée, sauf stipulations contraires dans les Conditions particulières. Ce contrat peut être résilié par le Commerçant moyennant un préavis écrit de deux mois. AWL dispose toutefois d'un droit particulier de mettre fin, à tout moment et avec effet immédiat, au Contrat-cadre et à toutes les obligations qui en découlent, y compris la retenue des paiements, sans aucune forme de dédommagement (par exemple, si elle ne peut plus avoir une confiance suffisante en le Commerçant, si la sécurité des systèmes de paiement l'exige, en cas de non-paiement ou d'insolvabilité du Commerçant, en cas de suspicion de fraude, en cas de résiliation unilatérale par Visa et/ou MasterCard de la licence permettant de traiter les Transactions). Le Commerçant est tenu d'accepter entièrement les Cartes jusqu'au terme du Contrat-cadre. Toutefois, AWL et le Commerçant se réservent le droit de résilier le Contrat-cadre, avec effet immédiat, en cas de non-respect du présent Contrat par l'autre partie. Toutes les obligations des parties, nées au plus tard à la date d'expiration du Contrat-cadre, seront maintenues au-delà de cette date. Le Contrat-cadre liera les parties, leurs héritiers et ayants droit. En cas de résiliation du Contrat-cadre, le Commerçant fera immédiatement disparaître toute référence ou tout matériel publicitaire relatif à Visa et à MasterCard. Le Commerçant notifiera immédiatement à AWL la cessation de ses activités, par lettre recommandée et par téléfax, quelle que soit la raison de la cessation. Cette cessation met fin au Contrat-cadre, de plein droit et avec effet immédiat. Toute acceptation ultérieure d'une Carte par le Commerçant n'engagera plus AWL. En cas de changement de statut juridique ou d'activité commerciale (types de produits ou services proposés) du Commerçant, AWL se réserve le droit de mettre fin au Contrat-cadre. Dans un tel cas, une nouvelle Convention d'affiliation peut être établie et signée. A défaut, AWL n'est plus engagée par l'acceptation d'une Carte ultérieure à ce changement de statut.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444

CHAPITRE XI. LÉGISLATION ANTI-BLANCHIMENT

En exécution de la législation anti-blanchiment en vigueur, le Commerçant posera tous les actes qui lui seront demandés par AWL, comme la production d'une copie de la carte d'identité du gérant ou des statuts de la société. AWL se réserve le droit de suspendre tous les paiements qui reviendraient au Commerçant du fait du présent Contrat jusqu'à ce que le Commerçant ait rempli ses obligations découlant de ladite législation, ou même de mettre fin au Contrat. AWL mettra le Commerçant en demeure avant la suspension des paiements ou la résiliation du Contrat.

CHAPITRE XII. COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX

Le présent Contrat-cadre est régi par le droit belge. Seuls les tribunaux de Bruxelles seront compétents si, en cas de contestation au sujet du présent Contrat, les parties ne peuvent trouver une solution à l'amiable.

En ce qui concerne les éventuelles plaintes et les procédures d'appel extrajudiciaires, le Commerçant peut s'adresser au SPF de l'Economie, Département des PME, des Classes moyennes et de l'Energie, Direction générale de Contrôle et de Médiation, Front Office - NGIII, boulevard du Roi Albert II 16, 3ème étage, 1000 Bruxelles.

Atos Worldline S.A. - Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 727 88 89 - Fax +32 (0)2 727 67 67 - be.worldline.com
TVA BE 0418.547.872 - RPM Bruxelles - ING 310-0269424-44 - BIC BBRUBEBB - IBAN BE55 3100 2694 2444